

.....

RETOURPINNEN refund



INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	3
2. Overzicht betaalautomaten.....	4
3. Activeren en gebruik retourpinnen t.b.v. YOMANI en YOXIMO met BE Suite.....	6
4. Activeren en gebruik retourpinnen t.b.v. YOMANI en YOXIMO met NL Suite.....	12

1. Inleiding

Retourpinnen (ook bekend als **terugbetaling** en/of **refund**) is het terugstorten van het gehele of een gedeelte van het aankoopbedrag op de bankrekening van de kaarthouder. Het retourpinnen is dus een omgekeerde geldstroom, waarbij de ondernemer geld naar de rekening van de pashouder/klant overmaakt. Deze betaaldienst is niet gekoppeld aan een eerdere betaling, betaalautomaat of een specifieke betaalkaart.

Het retourpinnen geschiedt via de betaalautomaat en de betaalkaart van de klant. Vanwege **veiligheid** moet u als eigenaar/bedrijfsleider bij het uitvoeren van deze betaaldienst een **wachtwoord** invoeren. Hoe u deze instelt en gebruikt, leest u verderop in deze handleiding.

Om te kunnen retourpinnen dient uw betaalautomaat te beschikken over de juiste **software-versie**. In hoofdstuk 2 vindt u een **overzicht van de betaalautomaten** met verwijzing naar de juiste instructie voor uw betaalautomaat. In het betreffende hoofdstuk kunt u nalezen of uw automaat softwarematig geschikt is.



Naast de betaalautomaat is retourpinnen ook afhankelijk van uw (pin)contract bij uw bank en/of creditcard-acquirer. Deze betaaldienst is een aparte dienst welke uw bank en/of creditcard-acquirer moet toestaan en activeren op uw (pin)contract. Uw bank bepaalt tevens de geldende limieten, zoals maximum bedrag per transactie en maximum aantal transacties per dag/ periode. Neem bij twijfel contact op met uw bank om dit te verifiëren.

2. Overzicht betaalautomaten

Bepaal via onderstaand overzicht van welke instructie u gebruik moet gebruiken.

Stap 1: Zoek via **kolom A/B** uw type betaalautomaat op.




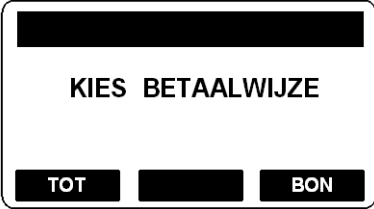
Stap 2: Vergelijk het beeldscherm van uw betaalautomaat met die van **kolom C**.

Stap 3: **Kolom D** verwijst vervolgens naar het juiste hoofdstuk voor uw type betaalautomaat.

A	B	C		D
Type	Foto	Beeldscherm		Instructie
YOMANI (MU) met handelaars- module				Hoofdstuk 3 pagina 6
				Hoofdstuk 4 pagina 12

Type	Foto	Beeldscherm		Instructie
YOMANI (SDLE) met bonprinter				Hoofdstuk 3 pagina 6
				Hoofdstuk 4 pagina 12

Instructie retourpinnen/refund

A	B	C		D
Type	Foto	Beeldscherm		Instructie
<p>YOXIMO Mobiele automaat</p>			<p>></p>	<p>Hoofdstuk 3 pagina 6</p>
<p>XENTISSIMO Mobiele automaat</p>			<p>></p>	<p>Hoofdstuk 4 pagina 12</p>

Type	Foto	Beeldscherm		Instructie
<p>XENTA MU met handelaars- module</p>			<p>></p>	<p>Hoofdstuk 4 pagina 6</p>
<p>XENTA SDLE met bonprinter</p>			<p>></p>	<p>Hoofdstuk 4 pagina 12</p>

3. Activeren en gebruik retourpinnen t.b.v. YOMANI en YOXIMO met BE suite

Uw automaat is softwarematig geschikt voor het gebruik van "retourpinnen". Om actief van deze dienst gebruik te maken moet u eerst een "Service password" instellen (zie stap 1). Hierna kunt u direct een terugbetaling uitvoeren (zie stap 2).



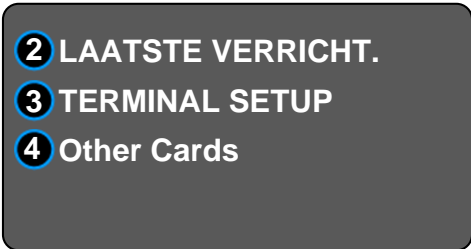
- Stap 1** Service Password activerenbladzijde 6
Stap 2 Terugbetaling uitvoerenbladzijde 9




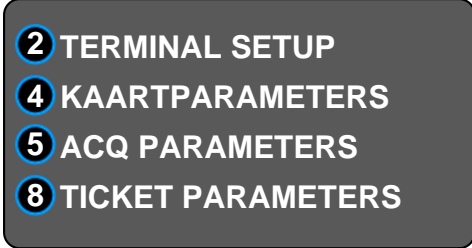



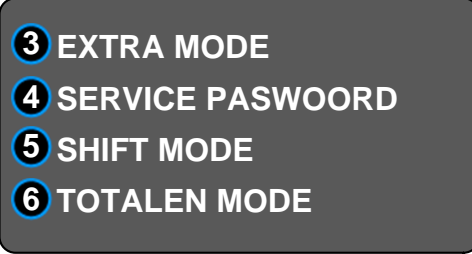


STAP 1. SERVICE PASSWORD ACTIVEREN (éénmalige actie)



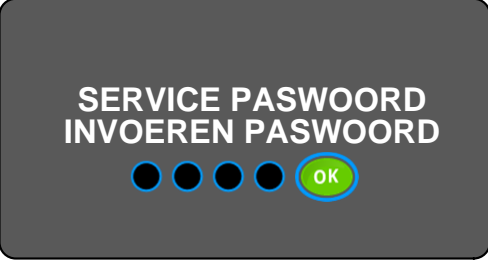

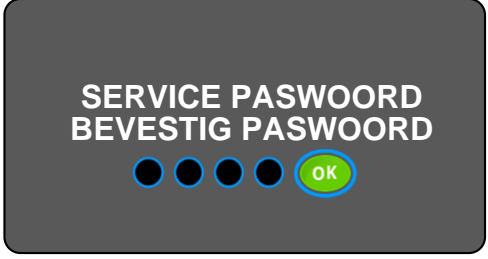
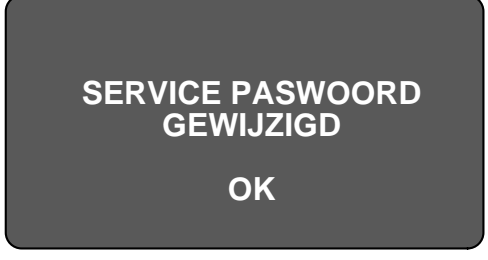
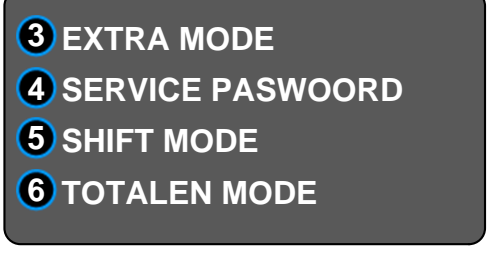
Indien u een **YOMANI met een aparte handelaarsmodule** (MU) heeft, voert u de handelingen op de **handelaarsmodule** uit.

Als u een **YOMANI met bonprinter** op de klantenmodule (SDLE) of een **YOXIMO** (mobiele automaat) heeft, voert u de handelingen op de **klantenmodule** uit.

HANDELING		BEELDSCHERM
 Druk op de <MENU> toets	>	
Kies 4 – OTHER CARDS	>	

<p>Kies 4 – PARAMETERS</p>		
<p>Kies 2 – TERMINAL SETUP</p>		
<p>Voer uw "Administrator Paswoord" in en druk op <OK> ter bevestiging.</p> <p><i>[Het Administrator Paswoord zijn de laatste 4 cijfers van het POI (Terminalnummer). Deze staat vermeld in de handleiding die u bij de betaalautomaat heeft ontvangen.]</i></p>		
<p>Kies 4 – SERVICE PASWOORD</p>		
<p>Kies 1 – WIJZIG PASWOORD</p>		

Instructie retourpinnen/refund

<p>Voer het Service Password in [<i>deze is initieel '0000'</i>] en druk op <OK> ter bevestiging</p>	<p>></p>	
<p>Voer uw zelfverzonnen (nieuwe) Service Password in en druk op <OK> ter bevestiging</p>	<p>></p>	
<p>Voer (ter controle) nogmaals het nieuwe Service Password in en druk op <OK> ter bevestiging.</p>	<p>></p>	
<p>Druk op <OK> bij de melding "Service paswoord gewijzigd"</p>	<p>></p>	
<p>Druk vier maal op <STOP> om terug te keren naar het beginscherm.</p>	<p>></p>	






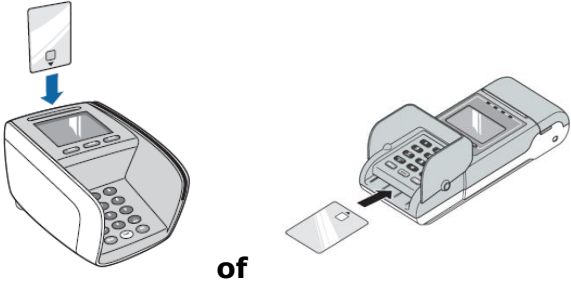
HOOFDSTUK 3

STAP 2. TERUGBETALING UITVOEREN


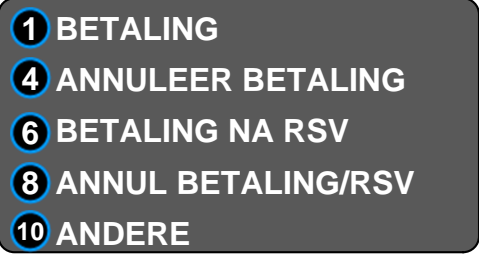



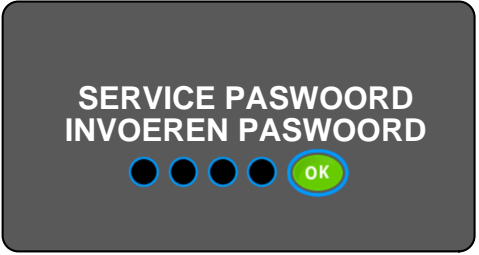




Indien u een **YOMANI met een aparte handelaarsmodule** (MU) heeft, voert u de handelingen op de **handelaarsmodule** uit.


Als u een **YOMANI met bonprinter** op de klantenmodule (SDLE) of een **YOXIMO** (mobiele automaat) heeft, voert u de handelingen op de **klantenmodule** uit.

HANDELING		BEELDSCHERM
<p>Druk op de functietoets onder de melding <TYPES></p>		
<p>Kies het gewenste betaalproduct.</p> <p><i>[Uw keuze is afhankelijk van de door de klant aangeboden betaalkaart, bijv. Maestro of V-PAY]</i></p>		
<p>Plaats de betreffende betaalkaart in de chipkaartlezer.</p>		

Instructie retourpinnen/refund

<p>Kies 10. ANDERE <i>[druk op '0']</i></p>		
<p>Kies 3. TERUGBETALING</p>		
<p>Voer het SERVICE PASSWORD <i>(zoals ingesteld via hoofdstuk 3.1)</i> in en druk op <OK> ter bevestiging.</p>		
<p>Voer het bedrag in en druk op <OK> ter bevestiging.</p>		

Instructie retourpinnen/refund

<p>Kaarthouder drukt (op de klantenmodule) op <OK> ter bevestiging</p>		<div style="background-color: #444; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>TERUGBETALING TOT 0.01 EUR OK ?</p> </div>
<p>Handelaar dient diens handtekening te zetten op de "CLIENT TICKET".</p> <p>De handelaar dient diens handtekening op de CLIENT TICKET te zetten en de getekende bon aan de pashouder te overhandigen.</p>		<p>CLIENT TICKET</p> <hr/> <p>Terminal: 50026836 Merchant: 28400398 Period: 0003 Transaction: 00000022</p> <p>MAESTRO (A0000000043060)</p> <p>Card :xxxxxxxxxxxxxxxx0009</p> <p>Card sequence Nr: 3</p> <p>TERUGBETALING Date: 14/04/2014 09:45 Auth. code: 464337</p> <p>ATOS WORLDLINE.</p> <p>Total: 0,01 EUR</p> <p>Leesmethode: Chip Handtekening Handelaar:</p> <p>DANK U TOT ZIENS</p>

EINDE HOOFDSTUK 3

4. Activeren en gebruik retourpinnen t.b.v. XENTA, XENTISSIMO en YOMANI met NL suite

Uw automaat is afhankelijk van de softwareversie geschikt voor het gebruik van "retourpinnen". Zie stap 1A om te controleren of u de juiste versie heeft. Als uw automaat (eenmaal) over de juiste versie beschikt, dient u eerst een "Service password" in te stellen (zie stap 2). Hierna kunt u direct een terugbetaling uitvoeren (zie stap 3).

Stap 1A	Controle software-versie bladzijde 12
Stap 1B	Software upgraden bladzijde 13
Stap 2	Toegangscode aanpassen bladzijde 14
Stap 3	Terugbetaling uitvoeren bladzijde 15

STAP 1A. CONTROLE SOFTWARE-VERSIE

Automaat met aparte handelaarsmodule	Automaat zonder handelaarsmodule
Druk op <MENU> op de handelaarsmodule	Druk achtereenvolgens op <CORR>+<MENU>+<OK>
<ul style="list-style-type: none"> • Kies 1. – OPERATOR • Kies 1. – SYSTEEM • Kies 3. – VERSIE 	

Nu ziet u onderstaande beeldscherm (de exacte tekst kan enigszins afwijken).

AppSel 10.03.26 Jul 31 2013 14:21:33 PRD RUN opu vic 66 XENTA up: 4d20:13

Achter de tekst "AppSel" staat de huidige softwareversie van uw betaalautomaat. Om te kunnen retourpinnen dient uw automaat minimaal te beschikken over software-versie **10.03.26**. Zie hieronder voor de vervolgstappen.



Is de software-versie **10.03.25 of lager**, ga naar **stap 1B (pagina 13)**

Is de software-versie **10.03.26 of hoger**, ga naar **stap 2 (pagina 14)**

HOOFDSTUK 4

STAP 1B. SOFTWARE UPGRADEN (éénmalige actie)

Noot voor XENTISSIMO gebruikers: mocht u beschikken over een mobiele betaalautomaat (XENTISSIMO) dan dient u de automaat met de adapter op het elektriciteitsnet aan te sluiten.

Automaat met aparte handelaarsmodule	Automaat zonder handelaarsmodule
Druk op <MENU> op de handelaarsmodule	Druk achtereenvolgens op <CORR>+<MENU>+<OK>
<ul style="list-style-type: none"> • Kies 2. – TECHNICUS Voer de toegangscode "1852" in • Kies 1. – SYSTEEM • Kies 2. – TELELOAD • Kies 3. – NU UITVOEREN 	

De terminal zal nu automatisch opstarten en beginnen met de teleload. Afhankelijk van uw huidige software kan dit 5 tot 30 minuten duren. Let op: U mag de terminal tijdens de teleload nooit onderbreken. Wacht totdat u "Kies betaalwijze" in het beeldscherm ziet.

N.B. Mocht u de melding "Teleload error, nothing to download" in uw beeldscherm zien, dan beschikt uw automaat al over de juiste software en kunt u verder met stap 2.



Controleer na de teleload of de software-versie van de automaat de gewenste versie heeft ontvangen. Zie hiervoor stap 1A.

HOOFDSTUK 4

STAP 2. TOEGANGSCODE AANPASSEN (éénmalige actie)

Automaat met aparte handelaarsmodule	Automaat zonder handelaarsmodule
<p>Druk op <MENU> op de handelaarsmodule</p>	<p>Druk achtereenvolgens op <CORR>+<MENU>+<OK></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Kies 3. - BEHEERDER Voer de toegangscode "4000" in • Kies 1. - PIN/CREDITCARD • Kies 5. - WINKELIER • Kies 5. - RET. PIN. WACHTW. <p>Standaard staat hier het wachtwoord '1811' opgevoerd. Voer d.m.v. de cijfertoetsen uw eigen (zelfverzonnen) wachtwoord (minimaal 1 en maximaal 12 cijfers) in.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Druk na invoer op <OK> ter bevestiging. • Druk 2 maal op <STOP> om terug te keren naar het beginscherm. 	

HOOFDSTUK 4

STAP 3. TERUGBETALING UITVOEREN

Automaat met aparte handelaarsmodule	Automaat zonder handelaarsmodule
<p>Druk op <MENU> op de handelaarsmodule</p>	<p>Druk achtereenvolgens op <CORR>+<MENU>+<OK></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Kies 1. - OPERATOR • Kies 2. - PIN/CREDITCARD • Kies 1. - TRANSACTIE • Kies 5. - TERUGGAVE <p>Voer bij 'Toegangscode' het wachtwoord voor retourpinnen (Ret. Pin. Wachtw) in. Standaard staat deze op '1811'. Indien u het wachtwoord zelf heeft gewijzigd (zie stap 2), dan dient u hier uw eigen (zelfverzonnen) wachtwoord in te voeren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vul retourbedrag in en druk op <OK> ter bevestiging. • Klant voert de pas in de chipkaartlezer. • Klant dient op <OK> te drukken bij akkoord retourbedrag. • Pashoudersbon wordt afgedrukt. <i>De handelaar dient de pashoudersbon te ondertekenen en deze aan de pashouder te overhandigen.</i> 	

EINDE HOOFDSTUK 4